

# ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO

Oleh :

1. Suwanto 2. Suharto

*Dosen Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen UM Metro*

## Abstrak

Penilaian ini bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas layanan pegawai Administrasi Akademik terhadap kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Metro. Hipotesis yang diajukan adalah ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible* ( bentuk fisik ), *emphaty* ( kemampupahaman ), *reliability* ( Kehandalan ), *responsiveness* ( Daya Tanggap ) dan *assurance* ( Jaminan ) terhadap peningkatan kepuasan baik secara simultan ( bersama-sama ) maupun secara persial ( satu persatu ) pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Metro.

Lokasi yang dijadikan sebagai obyek penelitian adalah Universitas Muhammadiyah Metro yang menyiapkan fasilitas pelayanan administrasi akademik terhadap mahasiswa keseluruhan butir pernyataan dinyatakan valid, sehingga dapat dipergunakan sebagai instrumen dalam penelitian selanjutnya. Uji Reliabilitas nilai *Cronbach's alpha* jauh lebih besar dari 0,281 dengan demikian jika dikonsultasikan dengan nilai *r* Product Moment dengan  $dk = N-1 = 50-1 = 49$  dengan signifikan 5% variabel Bukti Fisik diperoleh  $r_{hitung} = 0,786$ , variabel Kemampupahaman diperoleh  $r_{hitung} = 0,779$ , variabel Kehandalan diperoleh  $r_{hitung} = 0,792$ , variabel Daya Tanggap diperoleh  $r_{hitung} = 0,901$ , variabel Jaminan diperoleh  $r_{hitung} = 0,728$ , sedangkan  $r_{hitung}$  Kepuasan Mahasiswa diperoleh = 0,920. Jadi dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel tersebut memiliki reliabel yang tinggi, maka instrumen dapat digunakan untuk penelitian.

Korelasi berganda antara variabel Bukti Fisik, Kemampupahaman, Kehandalan, Tanggapan, dan Jaminan, terhadap Kepuasan Mahasiswa adalah sebesar 0,507. Nilai ini memberikan arti bahwa model memiliki tingkat pengaruh sebesar 50.7% terhadap variabel Kepuasan Mahasiswa. Koefisien determian sebesar 0,257 menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas mampu menjelaskan sebesar 25,7 persen terhadap variabel terikat, 73,3% dujelaskan oleh variabel lainnya. Hasil *F* hitung yang diperoleh sebesar 3,050, nilai  $F_{tabel}$  dengan  $dk$  pembilang  $k = 2$  dan  $dk$  penyebut  $n-k-1 = 50-2-1 = 47$ , tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha=0,05$ ) diperoleh nilai  $F_{tabel} = 2.30$ . Karena nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dibandingkan dengan nilai  $F_{tabel}$  maka Hodi tolat dan  $H_a$  di terima.

Uji *t* menunjukkan bahwa koefisien kelima variabel bebas tersebut ternyata yang mempunyai pengaruh paling tinggi adalah Jaminan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Hal ini ditunjukkan dari hasil perhitungan koefisien regresi sebesar 0,787.

Kata Kunci : *Bukti Fisik, Kemampupahaman, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Kepuasan Mahasiswa.*

## PENDAHULUAN

Pegawai pada suatu instansi mempunyai peranan penting dalam berbagai kegiatan dalam pelaksanaan tugas pada instansi yang bersangkutan. Hal ini berarti bahwa pegawai harus ditingkatkan mutunya yang merupakan tanggungjawab pimpinan dalam suatu organisasi. Pengelolaan sumber daya manusia tentu saja harus dilaksanakan oleh pemimpin yang profesional, dalam hal ini adalah Wakil Rektor 1 Universitas Muhammadiyah Metro.

Menurut Shaddock, et. al., (1998:309), penerapan fungsi-fungsi sumber daya manusia dalam suatu organisasi sangat bergantung pada sejauh mana kualitas sumber daya manusianya. Dengan demikian betapa penting dan strategisnya pengembangan dan peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam suatu lembaga atau organisasi pemerintahan yang terus berkembang. Sumber daya manusia yang berkualitas dalam suatu pemerintahan sangat menentukan maju mundurnya kegiatan lembaga di masa yang akan datang.

Pimpinan suatu organisasi atau lembaga yang berduangsi sebagai pemikir dalam hal perencanaan dan penyelenggaraan tugas harus mampu melaksanakan tugas yang terus menerus dihina dan dikembangkan kemampuannya melalui jalur pembinaan melekat, jalur mutasi serta jalur pendidikan & pelatihan (Diklat). Jalur pendidikan & pelatihan merupakan kegiatan yang diarahkan untuk mengisi dan berkaitan langsung dengan *manpower planning* dan *manpower development*, *skill profile* dan juga diperlukan pola mutasi pegawai, promosi pegawai dan alih tugas.

Universitas Muhammadiyah Metro merupakan suatu lembaga yang bergerk di bidang akademik. Dimana dalam menjalankan aktivitas operasionalnya sebagai lembaga akademik, di mana lembaga tersebut mengalami perkembangan yang cukup pesat. Dengan adanya perkembangan yang dicapai oleh kegiatan akademik ini melalui peningkatan jumlah mahasiswa dan dosen serta sarana, maka dalam tahun mendatang diharapkan mengalami peningkatan di berbagai sektor kehidupan dalam rangka pengembangan kegiatan usaha akademik ini.

Pada saat ini, pelayanan memegang peranan yang sangat penting sebagai sumber kepuasan mahasiswa dari hasil kerja administrasi akademik Universitas Muhammadiyah Metro. Pegawai yang sudah mengikuti pendidikan dan pelatihan pasti lebih ahli dan lebih terampil melaksanakan pelayanan administrasi akademik kepada Universitas Muhammadiyah Metro.

Pengertian manajemen sumber daya manusia menurut Ike Kusdyah Rachmawati, (2008:3) merupakan suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat. Lebih lanjut Malayu S.P. Hasibuan (2003:10) mengatakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Memahami pentingnya kualitas pelayanan, yang dominan menjadi kegiatan pelayanan sehari-hari, maka diperlukan adanya suatu intervensi yang luas untuk melihat prospektif bentuk-bentuk pelayanan untuk ditinjau kembali dalam berbagai indikator yang komparatif dengan kepuasan mahasiswa dan menanamkan loyalitas yang tinggi menjadi mahasiswa yang menjadi kebanggaan Universitas Muhammadiyah Metro.

Kepuasan mahasiswa dalam hal pelayanan administrasi akademik oleh pegawai Universitas Muhammadiyah Metro adalah sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Razza,

(1993:284) mengatakan bahwa kualitas pelayanan terdiri atas 5 (lima) dimensi yaitu : *tangible* (bukti fisik), *emphaty* (kemampupahaman), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (keresponan), *assurance* (jaminan). Kualitas pelayanan ini adalah faktor independen, sedangkan faktor dependennya adalah kepuasan mahasiswa pada Universitas Muhammadiyah Metro.

Siswanto Sastrohadiwiry (2003:87) mengatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya yang dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Selanjutnya Hani Handoko (2000) memberikan pengertian bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaannya.

Kepuasan kerja mengacu pada reaksi individu terhadap dimensi tertentu dari pekerjaannya (Locke, 1976:1297-1349). Kepuasan kerja yang lebih tinggi dikaitkan dengan rendahnya resiko staf penjualan ( Ejaz et. al., 2008:60-70 ). Selain itu hal ini juga dapat berfungsi sebagai prediktor signifikan dari kualitas kinerja pelayanan (Spector, 1985:693-713). Banyak penelitian telah menyelidiki kepuasan kerja antara individu-individu yang bekerja di rumah sakit, panti jompo dan sekolah sebagai perawat, pendidik, pekerja sosial dan pekerja perawatan di rumah; faktor signifikan yang terkait dengan kepuasan kerja meliputi karakteristik inidividu dan konteks yang berhubungan dengan pekerjaan Hwu et. al., 2003:315-325).

Uraian di atas jelaslah bahwa untuk mencapai yang diinginkan maka *value/nilai* dari pelayanan harus ditingkatkan terlebih dahulu. Untuk meningkatkan *valu/nilai* dari pelayanan maka pihak pimpinan Universitas adalah pengelola dan penanggung jawab terhadap jalannya/kegiatan lembaga ini (Universitas Muhammadiyah Metro). Berdasarkan uraian di atas telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

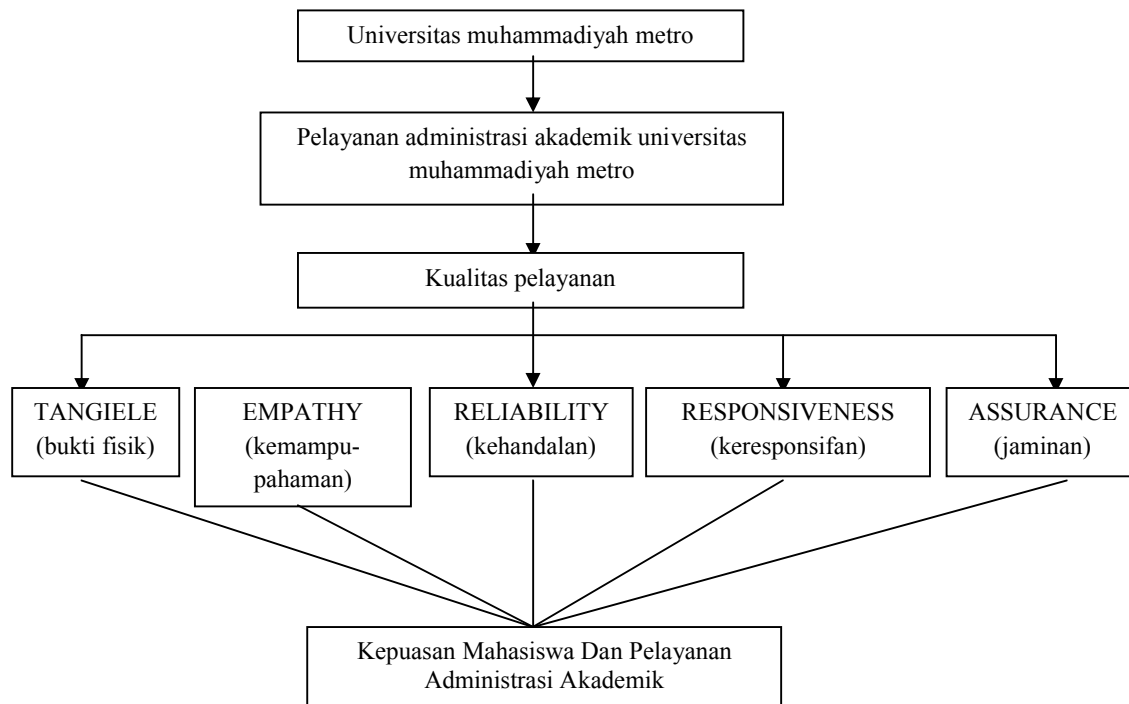
1. Adakah pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, kemampupahaman, kehandalan, keresponan, dan jaminan, baik secara bersama-sama maupun parsial terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Metro ?
2. Faktor kualitas pelayanan manakah yang lebih dominan berpengaruh terhadap kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Metro ?

### **Kerangka Pemikiran dan Hipotesis Penelitian**

Yang perlu menjadi pertimbangan bagi pihak pimpinan Universitas untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi akademik, yaitu bukti fisik produk pelayanan (*tangible*), kemampupahaman (*emphaty*), dari pegawai Universitas untuk memberikan pelayanan administrasi akademik, kehandalan produk (*reliability*), keresponsipan (*responsiveness*) atas pelayanan administrasi akademik kepada mahasiswa dan jaminan (*assurance*) yang ditunjukkan untuk menggunakan fasilitas administrasi Universitas.

Tingkat-tingkat implementasi kualitas pelayanan tersebut sering menimbulkan kesenjangan antara mahasiswa dengan penilaian pegawai sebagai petugas dalam pemberian pelayanan yang akhirnya menyimpulkan adanya kepuasan mahasiswa sesuai dengan tingkat pengalaman yang dialaminya. Berdasarkan uraian tersebut, maka lebih jelasnya dapat dilihat kerangka pikiran sebagai berikut :

**Gambar 1**  
**Kerangka Pikir**



Hipotesis merupakan dugaan yang bersifat sementara suatu penelitian yang mempunyai kemungkinan menjadi benar dan kemungkinan menjadi salah oleh karena itu perlu diuji kebenarannya, Sukardi (2007 : 47).

Berdasarkan uraian-uraian tersebut di atas hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Ada pengaruh yang signifikan yaitu kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible* (bentuk fisik), *empathy* (kemampupahaman), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), dan *assurance* (jaminan) terhadap peningkatan kepuasan baik secara simultan (bersama-sama) maupun secara parsial (satu persatu) pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Metro.
2. Faktor dimensi pelayanan paling berpengaruh adalah dimensi *tangible* (bukti fisik) terhadap peningkatan kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Metro.

## **METODE PENELITIAN**

Lokasi yang dijadikan penelitian adalah Universitas Muhammadiyah Metro yang menyiapkan fasilitas pelayanan administrasi akademik terhadap mahasiswa Universitas Muhammadiyah Metro (objek).

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh mahasiswa Universitas Muhammadiyah Metro dengan 5 (lima) Fakultas dan masing-masing Fakultas yang dijadikan sampel untuk mewakili adalah 10 orang, adalah mahasiswa aktif pria dan wanita. Dari sejumlah mahasiswa sebagai sampel yaitu 10 orang x 5 fakultas = 50 orang. Dari sejumlah sampel ini dipilih dengan menggunakan metode Simple Random Sampling (secara acak sederhana), terutama dalam penetapan responden perlu diinformasikan bahwa seluruh sampel (50 orang) adalah juga dijadikan sebagai responden yaitu sumber data primer.

Jenis dan sumber data yang dianalisis dalam penyusunan penelitian ini adalah:

1. Data Primer (Sugiyono, 2008 : 308), data yang diperoleh dari hasil kuisioner, dan wawancara dari setiap responden mahasiswa Universitas Muhammadiyah Metro. Data ini merupakan data utama untuk selanjutnya dijadikan sebagai input bagi analisis dengan rumusan tertentu.
2. Data Sekunder, data yang diperoleh dari pihak lain dan diolah dari sumber data berupa dokumen-dokumen arsip dan laporan yang relevan dengan penelitian ini.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan cara:

1. Study Lapangan (*field Research*)

Penelitian memperoleh data secara langsung dari objek penelitian dengan cara:

- a. Kuisioner, yaitu penyebaran angket yang berisi pernyataan yang sudah berstruktur, untuk mendapatkan informasi, dari responden untuk mengungkapkan data primer.
- b. Observasi, yaitu pengamatan secara langsung terhadap keadaan Kantor, lingkungan Kantor yang akan diteliti sebagai data pendukung dalam penelitian ini .
- c. Wawancara, yaitu tanya jawab langsung terhadap pihak-pihak yang terkait dalam penelitian, untuk mendapatkan informasi data yang dibutuhkan dan untuk menjelaskan tentang pengisian kuisioner.

2. Study Pustaka (*Library Research*)

Dalam hal ini penulis memperoleh data melalui riteratur-riteratur dan tulisan-tulisan yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti.

## Metode Analisis Data

1. Analisis Kualitatif

Untuk mengetahui besarnya yang signifikan yaitu kualitas pelayanan yang terdiri dari *tagible* (bentuk fisik), *empaty* (kemampufahaman), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap) dan *assurance* (jaminan) terhadap peningkatan kepuasan pada Universitas Muhammadiyah Metro, maka selain digunakan analisis kuantitatif juga digunakan analisis kualitatif.

2. Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif yang dilakukan berdasarkan data primer yang diperoleh dari penyebaran instrumen (daftar pertanyaan) kepada sample. Untuk menguji hipotesis, maka metode analisis yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda yaitu untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas (dimensi kualitas layanan) terhadap variabel terikat (kepuasan mahasiswa) dengan menggunakan rumus Regresi Linier Berganda sebagai berikut:

$$Y = B_0 + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + B_4X_4 + B_5X_5 + E$$

Dimana: Y = Kepuasan Mahasiswa  
X<sub>1</sub> = Bentuk Fisik (*Tangible*)  
X<sub>2</sub> = Kemampufahaman (*Emphaty*)  
X<sub>3</sub> = Kehandalan (*Reliability*)  
X<sub>4</sub> = Daya Tanggap (*Responsivenses*)  
X<sub>5</sub> = Jaminan (*Assurance*)  
B<sub>0</sub> = Konstanta (*Intersept*)  
B<sub>1</sub> – B<sub>4</sub> = Koefisien Regresi (*Parameter*)  
E = Faktor Kesalahan

## Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas adalah untuk mengetahui instrumen benar-bener mengukur hal yang akan diukur (Sugiyono, 2008: 45). Instrumen penelitian yang memiliki validitas yang tinggi maka akan dapat mengukur apa yang hendak diukur.

Dalam pengukuran validitas instrumen penelitian ini menggunakan validitas isi dengan cara berkonsultasi kepada para ahli mengenai instrumen, apakah instrumen tersebut sudah baik, diperlukan perbaikan, atau dirombak total. Setelah instrumen tersebut disetujui para ahli kemudian dilanjutkan dengan validitas konstruk melalui uji coba dan instrumen menggunakan sample yang berjumlah 50 responden yang berbeda. Hasil coba instrumen kemudian dianalisis.

Analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif, perlu dilakukan terhadap suatu penelitian untuk memperkuat argumentasi dan logika dalam menjawab dan mengimplementasikan dugaan, analisis ini dilakukan berdasarkan pada data yang dikumpulkan dari daftar pertanyaan (kuesioner) yang diajukan kepada sample, dan dihitung menggunakan rumus Korelasi *Product Moment* (Sugiyono, 2008: 45) atau menggunakan program SPSS versi 17.

$$r = \frac{(\sum X)(\sum Y) - (\sum X^2)(\sum Y^2)}{[ \sum X^2 - (\sum X)^2 ] [ \sum Y^2 - (\sum Y)^2 ]}$$

Keterangan :  $r$  = koefisien korelasi

$N$  = Jumlah Sampel

$X$  = Skor item

$Y$  = Skor total

$\sum X$  = Jumlah skor item

$\sum Y$  = Jumlah skor total

Setelah nilai korelasi ( $r$ ) diperoleh, kemudian nilai  $r_{hitung}$  dibandingkan dengan  $r_{tabel}$ .

Dengan dasar pengambilan keputusan adalah valid jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ ,

maka alat ukur atau instrumen penelitian yang digunakan adalah valid dan jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka alat ukur atau instrumen penelitian yang digunakan adalah tidak valid.

## 2. Uji Reliabilitas Instrumen

Hasil Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan dapat dipercaya. Dalam penelitian ini item atau pernyataan pada kuesioner yang sudah valid, diuji dengan rumus *Alpa Conback* dengan menggunakan program SPSS versi 17. Dasar pengambilan keputusan adalah reliabel jika  $\alpha > r_{tabel} (0,6)$ .

## Pengujian Signifikansi dengan uji t

Uji t berfungsi untuk mengetahui pengaruh secara individual antara variable bebas ( $X$ ) dengan variabel terikat ( $Y$ ), uji t dapat dilakukan dengan rumus sebagai berikut:

$$T_{hitung} = \frac{b}{S_b}$$

Dimana:

$b$  : Nilai Koefisien Regresi

$S_b$  : kesalahan baku koefisien regresi/standar error

Setelah dilakukan analisis data dan diketahui hasil perhitungannya, maka langkah selanjutnya adalah membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  atau bisa juga dengan

memperhatikan signifikasi t lebih kecil atau sama dengan 0,05 atau lebih besar dari 0,05, dari keterangan tersebut, dapat ditarik kesimpulan apakah hipotesis nol (Ho) atau hipotesis alternative (Ha) tersebut ditolak atau diterima.

Kriteria untuk penerimaan dan penolakan suatu hipotesis adalah:

- Nilai hitung  $\leq t_{hitung}$ , maka hipotesis nol (Ho) diterima dan hipotesis alternative (Ha) ditolak.
- Nilai  $t_{hitung} > t_{hitung}$ , maka hipotesis nol (Ho) ditolak dan hipotesis alternative (Ha) diterima.

Atau dengan melihat signifikansi t, yaitu:

- Signifikansi  $t > 0,05$  maka hipotesis nol (Ho) ditolak dan hipotesis alternative (Ha) diterima.
- Signifikansi  $t \leq 0,05$  maka hipotesis nol (Ho) diterima dan hipotesis alternative (Ha) ditolak.

## Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). Uji F dilakukan dengan rumus sebagai berikut :

$$= \frac{s^2}{(s^2)/(n)}$$

Dengan :

R : Koefisien korelasi Linier Berganda

n : Banyaknya data

k : Banyaknya variabel bebas. (Hasan, 2002:125)

Selanjutnya dilakukan analisis data dan diketahui hasil perhitungannya, maka langkah selanjutnya adalah membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{table}$  atau bisa juga dengan memperhatikan signifikansi F lebih kecil atau sama dengan 0,05 atau signifikansi F lebih besar dari 0,05, dari keterangan diatas dapat ditarik kesimpulan apakah hipotesis nol (Ho) atau penolakan hipotesis alternative (Ha) tersebut ditolak atau diterima. Kriteria untuk penerimaan dan penolakan suatu hipotesis adalah :

- Nilai  $F_{hitung} \leq$ , maka hipotesis nol (Ho) diterima dan hipotesis alternative (Ha) ditolak.
- Nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka hipotesis nol (Ho) ditolak dan hipotesis alternative (Ha) diterima.

Atau dengan melihat signifikansi F, yaitu :

- Signifikansi  $F > 0,05$  maka hipotesis nol (Ho) ditolak dan hipotesis alternative (Ha) diterima.
- Signifikansi  $F \leq 0,05$  maka hipotesis nol (Ho) diterima dan hipotesis alternative (Ha) ditolak.

## Hasil Penelitian

### 1. Uji Validitas

Dari hasil penyebaran kuesioner kepada 50 responden telah diperoleh jawaban responden terhadap item-item pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner. Variable yang telah diukur dalam penelitian ini terdiri dari variable bebas yaitu Bentuk fisik ( $X_1$ ) terdiri dari 3 item pertanyaan, kemampupahaman ( $X_2$ ) terdiri dari 3 item pertanyaan, kehandalan ( $X_3$ ) terdiri dari 3 pertanyaan, Daya Tangkap ( $X_4$ ) terdiri dari 3 item pertanyaan, Jaminan ( $X_5$ ) terdiri dari 3 item pertanyaan dan kepuasan Mahasiswa (Y) dengan 3 item pertanyaan. Dengan demikian keseluruhan item pertanyaan berjumlah 18 item pertanyaan.

Uji vabiliditas dalam penelitian ini dilakukan dengan menghitung korelasi antara masing-masing item dengan jumlah skor butir masing-masing variable dengan menggunakan rumus korelai *Person Product Moment* (Sugiono, 2008:48).

$$= \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n\sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{n\sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Dimana :

$t_{hitung}$  = Koefisiensi kolerasi

n = Jumlah responden

sigma x = Jumlah skor item pertanyaan

sigmay = Jumlah skor total item pertanyaan

Suatu item dikatakan valid jika memenuhi kriteria penafsiran indeks kolerasi (r) dan selanjutnya r hitung dikonsultasikan dengan r tabel pada taraf signifikan  $\alpha = 0,05$  atau nilai  $t_{hitung} > r_{tabel}$  dan tidak valid jika  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ .

Berdasarkan uji validitas yang terlihat pada tabel di atas bahwa keseluruhan butir pernyataan dinyatakan valid, sehingga dapat dipergunakan sebagai instrumen dalam penelitian selanjutnya.

### 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas biasanya didefinisikan sebagai kekonsistenan dari alat ukur yang digunakan. Kekonsistenan merupakan salah satu dari aspek reliabilitas (Sugiyono, 2009:458) menyatakan bahwa reliabilitas adalah “Derajat ketepatan dan ketelitian atau akurasi yang ditujukan oleh instrumen pengukuran”. Uji reliabilitas (*reliability analysis*) dapat dilakukan untuk melihat keterandalan setiap variabel. Keterandalan dianalisis dengan metode *Cronbach's Alpha* dengan bantuan program SPSS versi 17.

Butir-butir pertanyaan dalam kuesioner penelitian ini reliabel apabila memiliki nilai kuefisien *Cronbach's Alpha*  $> 0,281$ . Hasil pengujian reliabilitas secara terperinci disajikan pada tabel berikut ini :

Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	Bukti Fisik ( $X_1$ )	0.786	Reliabel
2	Kemampupahaman ( $X_2$ )	0.779	Reliabel
3	Kehandalan ( $X_3$ )	0.792	Reliabel
4	Daya Tanggap ( $X_4$ )	0.901	Reliabel
5	Jaminan ( $X_5$ )	0.728	Reliabel
6	Kepuasan Mahasiswa (Y)	0.920	Reliabel

Sumber ; Data Diolah



Berdasarkan tabel di atas nilai *Cronbach's Alpha* jauh lebih besar dari 0,281 dengan demikian jika dikonsultasikan dengan nilai *r* Product Moment dengan  $dk = N - 1 = 50 - 1 = 49$  dengan signifikan 5% variabel Bukti Fisik diperoleh  $r_{hitung} = 0,786$ , variabel Kemampupahaman diperoleh  $r_{hitung} = 0,779$ , variabel Kehandalan diperoleh  $r_{hitung} = 0,792$ , variabel Daya Tanggap diperoleh  $r_{hitung} = 0,901$ , variabel Jaminan diperoleh  $r_{hitung} = 0,728$ , sedangkan  $r_{hitung}$  Kepuasan Mahasiswa diperoleh = 0,920. Jadi dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel tersebut memiliki reliabel yang tinggi, maka instrumen dapat digunakan untuk penelitian.

### Uji Hipotesis

Berdasarkan Hipotesis yang telah diajukan sebelumnya yaitu :

1. Ada pengaruh yang signifikan yaitu kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible* (bentuk fisik), *empathy* (kemampupahaman), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), dan *assurance* (jaminan) terhadap peningkatan kepuasan baik secara simultan (bersama-sama\_ maupun secara persial 9satu persatu) pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Metro.
2. Faktor dimensi pelayanan paling berpengaruh adalah dimensi *tangible* (bukti fisik) terhadap peningkatan kepuasa Mahasiswa Unversitas Muhammadiyah Metro.

### Uji Hipotesis $X_1, X_2, X_3, X_4$ , dan $X_5$ Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)

Terhadap pengaruh  $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$  secara bersama sama terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Universitas Muhammadiyah Metro.

Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS terdapat hasil yang tertera dalam tabel model summary, tabel anova dan tabel koefisien sebagai berikut

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.507 <sup>a</sup>	.257	.173	.59278	.257	3.050	5	44	.019

a. Predictor: (Constant), JAMINAN, TANGGAPAN, KEPAMPUPAHAMAN, KEHANDALAN, BUKTI FISIK

Dari tabel diketahui bahwa kolerasi berganda antara variabel  $X_i$  terhadap Y adalah sebesar 0,507. Nilai ini memberikan arti bahwa variabel bebas  $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$  yang digunakan dalam model memiliki tingkat hubungan sebesar 50.7% terhadap variabel (Y). Sementara besarnya 25.7 persen terhadap variabel Y (Kepuasan Mahasiswa) dan 73.3% dijelaskan oleh variable lainnya.

#### ANOVA

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1Regression	5.359	5	1.072	3.050	.019 <sup>a</sup>
Residual	15.461	44	.351		
Total	20.820	49			

a. Predictors: (Constant), JAMINAN, TANGGAPAN, KEMAMPUPAHAMAN, KEHANDALAN, BENTUK FISIK

b. Dependent Variabel: KEPUASANMHS

$F_{hitung} = 3,050$

Dalam menguji signifikansi pengaruh dari variabel bebas terhadap (Y) menggunakan uji analisis atau F statistik dengan  $\alpha = 0.05$  (tingkat kepercayaan 95%). Dengan membandingkan secara nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  maka diketahui hasil uji hipotesis apakah  $H_0$  diterima atau ditolak, jika nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dan begitu juga sebaliknya. Pengujian model linier variabel antara  $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$  dengan kepuasan Mahasiswa (Y) dilakukan dengan menggunakan uji-F. Hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut :

$H_0 = H_a = 0$  = Model linier antara variabel  $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$  dengan variabel kepuasan Mahasiswa tidak signifikan

$H_a = H_a = 0$  = Model linier antara variabel  $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$  DAN Kepuasan Mahasiswa signifikan

Dengan mengacu pada hasil anova, diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar 3,050 Nilai  $F_{tabel}$  dengan dk pembilang  $k = 2$  dan dk penyebut  $n - k - 1 = 50 - 2 - 1 = 47$ , tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 4,45$ ) diperoleh nilai  $F_{tabel} = 2.30$ . Dengan diperoleh nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dibandingkan dengan nilai  $F_{tabel}$  maka  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  di terima. Dpat disimpulkan bahwa model linier antara variabel  $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$  dan Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Metro.

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	95.0% Confidence Interval for B		Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	16.775	.836		20.057	.000	15.090	18.461			
BUKTIFISIK	-.130	.354	-.574	-.366	.716	-.843	.584	.417	-.055	-.048
KEMAMPUPAH AMAN	.287	.211	1.485	1.358	.181	-.139	.712	.428	.201	.176
KEHANDALAN	-.189	.225	-1.045	-.843	.404	-.642	.263	.376	-.126	-.110
TANGGAPAN	.008	.186	.047	.042	.967	-.367	.382	.336	.006	.005
JAMINAN	.137	.174	.549	.787	.436	-.214	.487	.435	.118	.102

a. Dependent Variable: KEPUASANMHS

$T_{hitung} X_1 = 0.366$ ,  $T_{hitung} X_2 = 1.358$ ,  $t_{hitung} X_3 = 0.843$ ,  $t_{hitung} X_4 = 0.042$ ,  $t_{hitung} X_5 = 0.787$ ,

$T_{tabel} = 2.70$

Uji t menunjukan bahwa koefesien Bentuk Fisik (yaitu 0,366), Kemampupahaman (yaitu 1. 358), Kehandalan (yitu 0,843), Tanggapan (yaitu 0,042), dan Jaminan (yaitu 0,787) berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa seperti yang tercermin pada tingkat signifikan sebesar 0,404 dan 0,436 ( $< 5\%$ ). Berdasarkan hasil coefesiensi kelima variabel tersebut ternyata yang mempunyai pengaruh tinggi adalah Jaminan ( $X_5$ ) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y). Hal ini terbukti dari hasil perhitungan coefesien yaitu 0,787 dan t tabel 0,404.

Berdasarkan kondisi tersebut dapat ditulis dalam bentuk persamaan regresinya sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + et$$

$$Y = 16.775 + 0.130X_1 + 0.287X_2 + 0.189X^3 + 0.008X_4 + 0.137X_5$$

Kepuasan Mahasiswa adalah konstanta sebesar 16.775 berpengaruh positif terhadap koefisien regresi Bentuk Fisik, Kemampupahaman, Kehandalan, Tanggapan, dan Jaminan sebesar 0.130, 0.287, 0.189, 0.008, dan koefisien 0.137 ditambah error term.

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan pegawai Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Metro. Maka digunakan regresi berganda yaitu :

Korelasi (R) antara variabel Bentuk Fisik ( $X_1$ ), Kemampupahaman ( $X_2$ ), Kehandalan ( $X_3$ ), Tanggapan ( $X_4$ ), Jaminan ( $X_5$ ) dan Kepuasan Mahasiswa (Y) adalah sebesar 0,507. Nilai ini memberikan arti bahwa model memiliki tingkat pengaruh sebesar 50.7% terhadap variabel Kepuasan Mahasiswa (Y). R Square adalah sebesar 0,257 berarti seluruh variabel bebas mampu menjelaskan sebesar 25.7 % terhadap variabel Y dan 73.3 % dijelaskan oleh variabel lainnya. Hasil yang diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar 3,050 Nilai  $F_{tabel}$  dengan dk pembilang  $k = 2$  dan dk penyebut  $n - k - 1 = 50 - 2 - 1 = 47$ , tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ) diperoleh nilai  $F_{tabel} = 2.30$ . Dengan diperoleh nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dibandingkan dengan nilai  $F_{tabel}$  maka  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  di terima.

Uji t menunjukkan bahwa koefisien kelima variabel tersebut ternyata yang mempunyai pengaruh tinggi adalah Jaminan ( $X_5$ ) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y). Hal ini terbukti dari hasil perhitungan koefisien yaitu 0,787 dan t tabel 0,404.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **1. Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan pegawai Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Metro.

1. Berdasarkan analisis dan pembahasan bahwa Bukti Fisik, Kemampupahaman, Kehandalan, Keresponan, dan Jaminan memiliki pengaruh sebesar 50.7% terhadap Kepuasan Mahasiswa. Sementara besarnya R Square adalah sebesar 0,257 yang berarti bahwa seluruh variabel bebas mampu menjelaskan sebesar 25.7 persen terhadap variabel kepuasan mahasiswa dan 73,3% dijelaskan oleh variabel lainnya.
2. Pengaruh yang paling kecil dari kelima variabel bebas yang diteliti tersebut adalah pengaruh tanggapan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Hal ini ditunjukkan oleh besaran koefisien regresi sebesar 0,008.
3. Uji parsial masing-masing variabel bebas menunjukkan bahwa dari kelima koefisien parameter tersebut ternyata yang mempunyai pengaruh yang paling tinggi adalah variabel Jaminan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Hal ini ditunjukkan dari hasil perhitungan coefesien regresi yakni 0,137.

#### **2. SARAN**

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan serta keterbatasan penelitian diatas maka penulis mencoba untuk memberikan saran sebagai berikut :

1. Sebaiknya peralatan yang digunakan untuk pelayanan Administrasi Akademik lebih ditingkatkan demi kemajuan Universitas Muhammadiyah Metro.
2. Sebagai pegawai Administrasi Akademik Universitas Muhammadiyah Metro diberikan pelatihan-pelatihan agar dalam melayani mahasiswa lebih sopan baik sikap, perilaku, etika dan tegur sapa.
3. Kemampuan Pegawai Administrasi Akademik Universitas Muhammadiyah Metro dalam melayani mahasiswa sebaiknya ditingkatkan.

4. Penampilan pegawai Administrasi Akademik Universitas Muhammadiyah Metro dalam melayani mahasiswa sebaiknya ditingkatkan agar lebih rapi dan profesional.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Hijaz, F. K. L. S. Noelker, H. L. Menne and J. G. Bagaka, (2008). *The impact of stress and support on direct careworker's job satisfaction*. The Gerontologist, 48.
- Handoko. T. Hani, (2000). *Manajemen personalia & Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Hasan, (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Badan Penerbit IPWI.
- Hasibuan, Malayu SP., (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Ewi. L. I, S, M. Tseng and S. C. Yuan, (2003). *Job satisfaction among nurses in a medical centre in Central Tiwan*. Chung Shan Medicine Journal, 14. [in Chinese].
- Ike Kasdiyah Rachmawati, (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta, Percetakan Andi.
- E. A., (1976). *The nature and causes of job stisfaction*. In M. D. Dunnette (ed.), *Handboook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago : Rand McNally.
- Rezza. N. J., (1993). *Determinants of direc-care staff turnover in group homes for individuals with mental retardation*. Mental Ratardation, 31.
- Standdock, A. J., M. Hill and van C. A. H. Limbeek, (1998). *Factors associated with burnout in workers in residential facilities for people with and intellectual disability*. Journal of intellectual and developmentsl dissability, 23.
- Siswanto, B. Sastrohadiwiryo, (2003). *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*, Jakarta:PT. Bumi Aksara.
- Spectur, P. E., (1985). *Measurement of human service staff satisfaction : development of the job satisfaction survey*. American Journal of Community Psychology, 13.
- Sugiyono, (2008). *Statistik Untuk Penelitian*, Bandung : Alfabeta.
- Sukardi, (2007). *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta : Bumi Aksara.